

Jurnal Komunikasi
Malaysian Journal of Communication
Jilid 30(Special Issue) 2014: 145-158

APA HEBATNYA PROGRAM TRANSFORMASI KERAJAAN?

MAIZATUL HAIZAN MAHBOB & WAN IDROS WAN SULAIMAN
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Abstrak

Program Transformasi Kerajaan (GTP) ialah satu program yang menekankan hasil kerja yang tinggi oleh kakitangan awam supaya rakyat mendapat kepuasan daripada perkhidmatan yang diberikan. Untuk meningkatkan kepuasan tersebut, transformasi secara besar-besaran dan berperingkat telah dilakukan ke atas beberapa sektor perkhidmatan seperti keselamatan, pendidikan, infrastruktur, dan pengangkutan awam dan kemudian dikembangkan kepada sektor perkhidmatan yang lain. Peningkatan kos sara hidup juga cuba dikawal oleh kerajaan melalui bantuan dalam bentuk baucar tunai, kad diskaun dan beberapa pemberian subsidi melalui produk 1Malaysia. Kehebatan GTP dilihat dari segi pelaksanaan, impak dan penerimaan. Dari segi pelaksanaan, penekanan ke atas hasil kerja yang tinggi ke atas kakitangan awam yang diukur melalui Indeks Prestasi Utama (KPI) telah mendorong kepada keberhasilan kerja dalam tempoh yang pantas. Bagaimanapun dari segi impaknya, tidak begitu dirasakan oleh rakyat khususnya usaha kerajaan dalam membanteras jenayah dan rasuah. Ini menyebabkan penerimaan rakyat ke atas GTP adalah bersifat sederhana. Hasil survei mendapati, 51 peratus daripada responden menerima GTP secara sederhana, 36 peratus menerimanya pada tahap tinggi, manakala 13 peratus lagi menerimanya pada tahap rendah. Ini bermakna kerajaan perlu mempertingkatkan lagi keberkesanan pelaksanaan GTP supaya sebahagian besar responden (64%) yang menerimanya pada tahap rendah dan sederhana dapat merasai kehebatan GTP seperti yang diuar-uarkan.

Kata kunci: *Program Transformasi Kerajaan (GTP); difusi inovasi; dasar pembangunan; penerimaan dasar; reformasi dasar*

WHAT IS GREAT ABOUT THE GOVERNMENT'S TRANSFORMATION PROGRAMME?

Abstract

Government Transformation Program (GTP) is a program that emphasizes high performance of civil servants and people's satisfaction towards services given. To increase satisfaction, massive transformation and progress has been made on a number of sectors such as security, education, infrastructure, and public transport before expanding to other sectors. The government has tried to coordinate the increase in the cost of living through assistance in the form of cash vouchers, discount cards and some subsidies through 1Malaysia products. The greatness of GTP was seen in the context of implementation, impact and acceptance. In terms of implementation, the emphases on the high productivity of civil servants, as measured by the Key Performance Index (KPI) has inspired towards an efficient work production. However the specific impact on the efforts of the government to eradicate crime and corruption are not much felt by the people. This has resulted in the moderate acceptance of the GTP. Survey results found that 51 percent of respondents accepted GTP as moderate, 36 percent accepted it at a high level, while 13 percent accepted it at a low level. This means that the government should improve the effectiveness of the implementation of GTP so that the respondents (64%) who accepted at the low and moderate levels can enjoy the benefits of GTP as has been advocated.

Keywords: *Government Transformation Program (GTP); diffusion of innovation; policy development; policy acceptance; policy reforms*

PENGENALAN

Program Transformasi Kerajaan (GTP) merupakan satu program besar yang dilaksanakan oleh kerajaan bagi meningkatkan perkhidmatannya kepada rakyat pada tahap tertinggi. Program ini berbeza dengan program kerajaan sebelum ini kerana ciri-ciri inovasi yang terdapat padanya. Ciri tersebut ialah meletakkan matlamat penjawat awam lebih tinggi daripada biasa dan mencabar diri untuk mencapainya, menekankan prestasi dan hasil kerja yang jitu, serta menekankan hasil yang pantas dalam masa yang singkat dan boleh dirasakan oleh rakyat. Justeru inovasi yang dilakukan melalui GTP merangkumi dua kumpulan iaitu inovasi ke

atas pelaksana dan penggubal dasar yang bukan sahaja terdiri daripada penjawat awam tetapi juga ahli politik yang menerajui Kementerian, dan juga penerima dasar, yang terdiri daripada rakyat.

Kumpulan pelaksana dasar merupakan kumpulan yang penting dalam komponen analisis dasar awam selain daripada kumpulan penggubal yang perlu merancang dan meramal dasar dengan teliti (Cochrane & Malone 2010). Kumpulan pelaksana akan memastikan dasar yang bersifat abstrak diterjemah ke dalam bentuk yang konkrit melalui program, aktiviti, kempen dan sebagainya. Ini merupakan suatu cabaran besar kepada kumpulan pelaksana bagi memastikan objektif dasar tercapai. Dalam usaha pelaksanaan, koordinasi perlu ada bagi memastikan pelaksanaan program dasar berjalan dengan lancar dan tidak berlaku masalah ketirisan. Justeru bagi memastikan semua ini berlangsung dengan baik, maka Indeks Prestasi Utama (Key Performance Index – KPI) diwujudkan bagi memantau prestasi kakitangan. Pencapaian prestasi setiap peringkat kakitangan termasuk Menteri sengaja diletakkan di tahap yang tinggi dan mereka digesa mencabar diri untuk mencapai matlamat prestasi yang ditetapkan dengan kadar yang pantas dan dalam masa yang singkat.

ISU DAN PERMASALAHAN

Program Transformasi Kerajaan (GTP) dilaksanakan menerusi tiga fasa. Fasa pertama, bermula tahun 2010-2012, fasa kedua, 2012-2015 dan fasa ketiga 2015-2020. **Fasa pertama** melibatkan **penubuhan jentera perubahan yang baharu** serta penetapan dan pencapaian sasaran dalam Bidang Keberhasilan Utama Negara (National Key Results Area - NKRA), dan Bidang Keberhasilan Utama Kementerian (Ministerial Key Results Area – MKRA). **Fasa kedua** pula melibatkan **perubahan NKRA dan MKRA yang semakin bertambah baik**. Sektor ekonomi berkembang menjadi sektor bernilai tambah lebih tinggi dan produktiviti kerajaan semakin meningkat. Sementara **fasa ketiga** melibatkan perubahan sebagaimana yang dibayangkan oleh Wawasan 2020. Rakyat akan mengalami perubahan rasa menjadi **rakyat Malaysia dan merasai kemakmuran yang lebih tinggi tahapnya**. Kerajaan dijangka menjadi lebih kecil tetapi tangkas. Model penyampaian perkhidmatan awam yang inovatif, berteraskan rakyat, menumpukan pada pilihan dan persaingan sudah wujud pada ketika itu (Program Transformasi Kerajaan, 2010). Bidang yang diberi tumpuan khusus untuk ditambah baik dan mencapai hasil dalam kadar yang segera atau dikenali sebagai NKRA ialah 1. Menangani kos sara hidup, 2. Mengurangkan jenayah, 3. Membanteras rasuah, 4. Mempertingkatkan pencapaian pelajar, 5. Mempertingkatkan taraf hidup isi rumah berpendapatan rendah, 6. Mempertingkatkan infrastruktur asas luar bandar dan 7. Mempertingkatkan pengangkutan awam (diterajui oleh Kementerian Pengangkutan)

Berdasarkan Laporan GTP 2012, inisiatif kerajaan dalam mengurangkan beban sara hidup melalui **NKRA pengurangan kos sara hidup**, sehingga kini telah memanfaatkan hampir empat juta isi rumah berpendapatan RM3,000 ke

bawah melalui pemberian tunai RM500 (BR1M). Bantuan persekolahan RM100 pula telah memanfaatkan 5.3 juta pelajar sekolah, manakala baucar buku RM200 telah memberi manfaat kepada 1.3 juta pelajar kolej dan universiti. Selain daripada bantuan jangka pendek seperti ini, kerajaan komited meneruskan dasar subsidi terpilih yang melibatkan makanan seperti beras, gula, minyak masak dan tepung gandum, hasil petroleum termasuk minyak petrol, diesel dan gas memasak (<http://www.1malaysia.com.my/my-record>).

Inisiatif yang diambil bagi **NKRA pengurangan kadar jenayah** pula dikatakan telah dapat mengurangkan kadar jenayah jalanan sebanyak 39 peratus manakala jenayah keseluruhan berkurangan sebanyak 11 peratus sejak tahun 2009. Bagi **NKRA peningkatan pencapaian pelajar**, sebanyak 77 peratus kanak-kanak pra sekolah berpeluang mengikuti pembelajaran peringkat pra sekolah berbanding 67 peratus sebelum GTP dilaksanakan. Manakala bagi **NKRA peningkatan infrastruktur asas luar bandar**, hampir 1,000 kilometer jalan luar bandar telah dibina, 27,000 isi rumah mendapat bekalan elektrik dan 70,000 isi rumah mendapat bekalan air bersih (<http://www.1malaysia.com.my/my-record>).

Seterusnya bagi **NKRA peningkatan taraf hidup isi rumah berpendapatan rendah**, kerajaan telah berjaya mengeluarkan 44,000 isi rumah daripada kategori miskin tegar. Manakala dalam usaha membanteras rasuah bagi **NKRA pembanteras rasuah**, sebanyak 900 pesalah rasuah telah disabitkan kesalahan. Kejayaan ini antaranya adalah hasil daripada penubuhan mahkamah khas bagi mempercepatkan perbicaraan kes-kes rasuah. Akhir sekali bagi **NKRA peningkatan pengangkutan awam di bandar**, kualiti pengangkutan awam khususnya di Lembah Kelang telah dapat ditingkatkan melalui penubuhan beberapa terminal baru yang bersifat bersepadu (<http://www.1malaysia.com.my/my-record>).

GTP mula dilaksanakan pada tahun 2010. Ini bermakna sehingga tahun 2012, pencapaian prestasi bagi semua NKRA yang dilaporkan di atas hanya berlaku dalam tempoh dua tahun. Ia juga dikatakan telah mencapai sasaran yang ditetapkan, malah ada sesetengah sektor misalnya telah berjaya melepasi sasaran yang ditetapkan. Jadual 1 menunjukkan pencapaian pihak keselamatan (Polis Diraja Malaysia - PDRM) dalam mengurangkan kadar jenayah.

Jadual 1: Pencapaian PDRM dalam Membanteras Jenayah 2011

Bil	Bidang Sasaran (NKPI)	Sasaran 2011	Pencapaian Sebenar 2011
1	Pengurangan Jenayah Indeks	5%	Pengurangan Jenayah Indeks sebanyak 11.1% (Jan-Dis 2011)
2	Pengurangan Indeks Jenayah Jalanan	40%	Pengurangan 39.7% Indeks Jenayah Jalanan (Jan-Dis 2011)

3	Pengurangan perasaan takut menjadi mangsa jenayah	50%	52.9% berjaya dikurangkan sejak dapatan kaji selidik TNS pada Dis 2011
4	Penambahan bilangan kes tangkapan dihadapkan ke muka pengadilan	20%	23.5% berjaya dihadapkan ke mahkamah 370,452 IP dibuka (Jan-Dis 2011). Daripada jumlah ini, 86,794 IP telah didakwa/dihadapkan ke mahkamah
5	Peningkatan persepsi awam terhadap prestasi polis	60%	70.5% meningkat sejak dapatan kaji selidik TNS pada Dis 2011

Sumber: Laporan Tahunan GTP 2011.

Berdasarkan statistik di atas, semua aspek yang disasarkan oleh PDRM telah berjaya mencapai atau melebihi sasaran yang ditetapkan dalam jangka masa yang singkat iaitu setahun. Ini menunjukkan budaya kerja berprestasi tinggi melalui inovasi perkhidmatan, telah terdifusi dengan baik di kalangan anggota PDRM. Namun begitu, bagi kumpulan penerima dasar, adakah situasi yang sama berlaku? Adakah mereka sedar dan faham akan transformasi sosial yang sedang dilakukan? Sejauh mana rakyat merasai perubahan yang dilaksanakan? Apakah faktor yang mempengaruhi perubahan rasa tersebut? Justeru persoalan ini telah melahirkan beberapa objektif untuk dicapai iaitu:

- i. Mengenal pasti tahap kesedaran dan kefahaman rakyat terhadap transformasi sosial yang sedang dilakukan kerajaan
- ii. Memeriksa sejauh mana rakyat merasai perubahan yang dilaksanakan
- iii. Mengenal pasti faktor yang mempengaruhi perubahan rasa tersebut

Untuk mencapai objektif di atas, maka kaedah survei dijalankan di sekitar Lembah Kelang. Seramai 451 orang telah menjadi responden dalam kajian ini. Mereka dipilih secara rawak bebas tanpa mengira latar belakang peribadi. Tujuan survey dijalankan ialah untuk mengenal pasti tahap kesedaran dan kefahaman orang ramai tentang transformasi (GTP) yang sedang dilaksanakan oleh kerajaan, memeriksa sejauh mana rakyat merasai perubahan yang dilaksanakan, serta mengenal pasti faktor yang mempengaruhi perubahan rasa hasil daripada transformasi yang dilaksanakan.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Seramai 451 responden terlibat dengan survei. Latar belakang mereka dibahagikan mengikut jantina, kaum, umur, pendidikan, pendapatan isi rumah, pekerjaan, orientasi politik dan sikap terhadap dasar kerajaan. Hasil kajian mendapati 245 (54.5%) responden adalah lelaki dan 205 lagi (45.5%) adalah perempuan. Sebahagian besar daripada responden (73.6%) adalah Melayu, diikuti Cina (16.9%), India (8.2%) dan bumiputera Sabah/Sarawak (1.3%). Sebahagian besar responden juga (75.2%) terdiri daripada golongan muda iaitu berumur di antara 18 – 34 tahun. Sebahagian besar daripada mereka (68.5%)

berpendidikan sekurang-kurangnya STPM hingga ijazah. Hampir 60 peratus (59.6%) responden masih bujang, manakala 38.4 peratus telah berkahwin. Sejumlah 48.3 peratus mempunyai pendapatan isi rumah di bawah RM3,000. Kebanyakan responden (43.5%) bekerja di sektor swasta. Dari segi orientasi politik, mereka yang tidak berpihak dengan mana-mana ideologi politik ialah seramai 36.8 peratus. Selebihnya, 26.2 peratus berpihak kepada pembangkang (PR), dan 36.8 peratus lagi berpihak kepada kerajaan (BN). Apabila ditanya tentang sikap terhadap dasar kerajaan, hampir 70 peratus responden sekadar mengambil tahu secara umum. Hanya 26.2 peratus mengambil tahu secara mendalam, manakala 3.8% langsung tidak mengambil tahu.

TAHAP KESEDARAN DAN KEFAHAMAN

Berdasarkan hasil survei, kesedaran rakyat terhadap inisiatif transformasi dapat dilihat menerusi Jadual 2. Kesedaran rakyat terhadap inisiatif transformasi ke atas beberapa sektor perkhidmatan awam dilihat dalam tiga tahap iaitu rendah (min = 1.0 – 3.0), sederhana (min = 3.1 – 5.0) dan tinggi (min = 5.1 – 7.0).

Jadual 2 : Kesedaran Rakyat Terhadap Inisiatif Transformasi

Bil	Inisiatif Transformasi	N	Min	Sisihan Piawai
1.	Mengurangkan kos sara hidup	451	4.73	1.66
2.	Mengurangkan kadar jenayah	451	4.74	1.72
3.	Membanteras rasuah	450	4.54	1.93
4.	Mempertingkatkan pencapaian pelajar	448	5.09	1.59
5.	Mempertingkatkan taraf hidup isi rumah berpendapatan rendah	451	4.94	1.75
6.	Mempertingkatkan infrastruktur asas luar bandar	451	4.84	1.65
7.	Mempertingkatkan kualiti pengangkutan awam	451	5.07	1.66
Purata Keseluruhan			4.85	1.71

Min; Minimum = 1.0, Maksimum = 7.0

Nilai min yang dipaparkan bagi ketujuh-tujuh NKRA di atas, mendapati bahawa rata-rata min kesedaran responden berada pada tahap sederhana (min = 4.85). NKRA yang menunjukkan **min tahap tinggi** ialah **mempertingkatkan pencapaian pelajar** (min = 5.09), dan **mempertingkatkan kualiti pengangkutan awam** (min = 5.07). Sementara bagi NKRA yang lain, min kesedaran berada pada tahap sederhana. Sektor yang paling mendapat kesedaran rakyat terhadap usaha transformasi yang dijalankan ialah pendidikan (min = 5.09) dan pengangkutan awam (min = 5.07). Manakala kesedaran

rakyat terhadap inisiatif **membanteras rasuah** menunjukkan **min yang paling rendah** (min = 4.54). Hal ini dapat disimpulkan bahawa rakyat mungkin dapat merasai perubahan yang dilakukan ke atas pendidikan dan pengangkutan awam berbanding pembanteras rasuah.

Kefahaman terhadap inisiatif transformasi juga dilihat dalam tiga tahap iaitu rendah (min = 1.0 – 3.0), sederhana (min = 3.1 – 5.0) dan tinggi (min = 5.1 – 7.0). Dari segi kefahaman tentang inisiatif transformasi kerajaan, rata-rata kefahaman responden juga berada pada tahap sederhana. NKRA yang mencatatkan **tahap kefahaman yang tinggi** ialah **mempertingkatkan kualiti pengangkutan awam** (min = 5.25). Lain-lain NKRA mencatatkan nilai min tahap sederhana. Butirannya dapat dilihat dalam jadual 3.

Jadual 3: Kefahaman Rakyat Terhadap Inisiatif Transformasi

Bil	Inisiatif Transformasi	N	Min	Sisihan Piawai
1.	Mengurangkan kos sara hidup	451	4.76	1.62
2.	Mengurangkan kadar jenayah	451	4.76	1.64
3.	Membanteras rasuah	450	4.63	1.85
4.	Mempertingkatkan pencapaian pelajar	449	5.04	1.62
5.	Mempertingkatkan taraf hidup isi rumah berpendapatan rendah	450	4.98	1.71
6.	Mempertingkatkan infrastruktur asas luar bandar	451	4.81	1.68
7.	Mempertingkatkan kualiti pengangkutan awam	451	5.25	3.78
Purata Keseluruhan			4.89	

Min; Minimum = 1.0, Maksimum = 7.0

Kefahaman terhadap sesuatu pembaharuan yang dilakukan adalah hasil daripada kesedaran terhadap wujudnya pembaharuan tersebut. Purata min bagi kesedaran terhadap inisiatif transformasi ialah 4.85, manakala purata min bagi kefahaman terhadap transformasi yang dilaksanakan ialah 4.89. Justeru didapati bahawa data bagi kefahaman terhadap inisiatif transformasi adalah selari dengan kesedaran terhadap inisiatif tersebut. Hal ini selaras dengan Teori Difusi Inovasi bahawa sekiranya sesuatu pembaharuan ingin diterima, maka pihak yang melakukan pembaharuan perlu membuat advokasi terhadap pembaharuan yang dilakukan agar rakyat sedar akan wujudnya pembaharuan tersebut. Apabila wujudnya kesedaran yang tinggi, maka lebih mudah bagi mereka memahami apa yang dilaksanakan kerajaan. Justeru tidak hairanlah data menunjukkan bahawa kesedaran yang tinggi turut melahirkan kefahaman yang tinggi. Menurut Rogers (2003), kefahaman yang tinggi boleh mempengaruhi sikap terhadap inovasi dan mendorong kepada penerimaannya.

Selain daripada sikap, Ajzen (1991), menjelaskan bahawa pengaruh persekitaran juga boleh mendorong tingkah laku seseorang untuk menerima sesuatu pembaharuan. Pengaruh persekitaran boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu pengaruh interpersonal dan pengaruh luaran. Pengaruh interpersonal ialah pengaruh yang datangnya daripada individu yang terdekat seperti ibu bapa, rakan dan jiran. Manakala pengaruh luaran lebih bersifat eksternal dan massa seperti media elektronik, media cetak, dan media sosial.

Jadual 4 menunjukkan pelbagai pengaruh sama ada bersifat interpersonal mahupun massa yang menjadi sumber pengetahuan rakyat dalam mengetahui dan memahami inisiatif kerajaan terhadap program transformasi yang dijalankan.

Jadual 4 : Sumber Pengetahuan Terhadap Inisiatif Transformasi

Bil	Sumber Pengetahuan	Ya		Tidak	
		Frekuensi	Peratus	Frekuensi	Peratus
1.	Televisyen	358	79.4	93	20.6
2.	Radio	181	40.1	270	59.9
3.	Laman web kerajaan	149	33.0	302	67.0
4.	Berita on-line	175	38.9	275	61.1
5.	Media sosial	241	53.6	209	46.4
6.	Suratkhabar	292	64.9	158	35.1
7.	Majalah	68	15.1	383	84.9
8.	Rakan/keluarga	154	34.1	297	65.9

Televisyen masih menjadi media terunggul dalam mengadvokasi inisiatif transformasi kerajaan. Hampir 80 peratus responden memilih televisyen sebagai sumber untuk mengetahui dasar kerajaan khususnya inisiatif transformasi yang sedang dilaksanakan. Ini diikuti oleh suratkhabar (64.9%) dan media sosial (53.6%). Hal ini jelas menunjukkan bahawa media konvensional masih menjadi pilihan utama rakyat untuk mengetahui dasar-dasar kerajaan. Sungguh pun media sosial merupakan media yang paling popular digunakan, namun media konvensional masih lagi signifikan kepada rakyat. Justeru tidak hairanlah, kerajaan masih menitikberatkan media konvensional untuk mengadvokasikan dasar awam. Menjelang Pilihan Raya Umum ke 13, advokasi tentang GTP atau inisiatif transformasi makin kerap dilakukan melalui media konvensional, yang menunjukkan akan kepentingan media tersebut bukan sahaja kepada kerajaan tetapi juga kepada rakyat.

Sekiranya tahap kefahaman dan kesedaran tentang GTP berada pada tahap sederhana, bagaimana pula dengan penerimaan inisiatif transformasi ini di kalangan rakyat khususnya di Lembah Kelang? Penerimaan rakyat terhadap inovasi yang dilakukan adalah signifikan untuk diketahui kerana daripada

penerimaan itulah, kita dapat mengukur impak atau perubahan yang dirasakan oleh rakyat. Aspek penerimaan dibahagikan kepada tiga tahap iaitu rendah, sederhana dan tinggi. Tahap rendah adalah dalam kategori min 1.0 – 3.0, tahap sederhana berada dalam kategori min 3.1 – 5.0 dan tahap tinggi berada dalam kategori min 5.1 – 7.0. Secara keseluruhan bilangan responden yang berada pada tahap rendah ialah 58 (13.03%), sederhana; 227 (51.01%) dan tinggi; 160 (35.96%). Ini menunjukkan lebih separuh daripada responden menerima inisiatif GTP pada tahap sederhana. Hanya lebih kurang 36 peratus responden menerima GTP pada tahap tinggi. Selebihnya iaitu 13 peratus lagi menerimanya pada tahap rendah. Berdasarkan peratusan tersebut, sebahagian besar daripada rakyat tidak menerima inisiatif ini dengan sepenuh hati. Enam puluh empat (64) peratus menerimanya pada tahap rendah dan sederhana. Interpretasi yang boleh dibuat ialah kemungkinan rakyat tidak begitu merasai hasil inisiatif yang dilaksanakan.

TAHAP IMPAK

Tahap impak juga dilihat menerusi tujuh NKRA yang digariskan sebagaimana yang telah dibincangkan. Tahap impak turut dibahagikan kepada tiga iaitu tahap rendah (min = 1.0 – 3.0), sederhana (min = 3.1 – 5.0) dan tinggi (min = 5.1 – 7.0).

Jadual 5 : Impak GTP

Bil	Persepsi Tentang Program GTP	N	Min	Sisihan Piawai
1.	Berasa kos sara hidup berkurangan	451	3.54	1.80
2.	Berasa selamat daripada jenayah	451	3.53	1.77
3.	Berasa rasuah telah berkurangan	450	3.14	1.79
4.	Berasa kualiti pendidikan semakin meningkat	451	4.24	1.77
5.	Berasa taraf hidup isi rumah telah meningkat	451	3.86	1.78
6.	Berasa infrastruktur asas di luar bandar telah meningkat	451	4.15	1.78
7.	Berasa pengangkutan awam semakin baik	451	4.18	1.77
Purata Keseluruhan			3.80	1.78

Min; Minimum = 1.0, Maksimum = 7.0

Merujuk Jadual 5, rata-rata impak GTP yang dirasakan oleh responden berada pada tahap sederhana (purata min = 3.8). Kesemua bidang keberhasilan utama negara (NKRA) mencatatkan tahap sederhana (min; 3.14 – 4.24) dari segi impak GTP ke atas rakyat. Daripada ketujuh-tujuh NKRA tersebut, usaha kerajaan dalam membanteras rasuah mencatatkan impak yang paling rendah (min = 3.14), manakala impak yang paling tinggi adalah menerusi usaha kerajaan

meningkatkan pencapaian pelajar (min = 4.24). Sungguhpun beberapa sasaran telah dapat dicapai dalam tempoh tiga tahun sejak GTP dilaksanakan (2010-2013), namun impaknya masih dirasakan secara sederhana. Hal ini seharusnya perlu dititikberatkan khususnya dalam sektor keselamatan, kerana laporan menyebut sasaran yang dicapai adalah melebihi had yang disasarkan, namun impak yang dirasakan merupakan antara yang terendah berbanding sektor atau NKRA yang lain.

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IMPAK

Bagi mengenal pasti faktor yang mempengaruhi impak atau penerimaan rakyat ke atas inovasi yang dilakukan, maka kajian ini telah mengadaptasi Teori Difusi Inovasi oleh Rogers (2003) dan Teori Tingkah Laku Terancang oleh Ajzen (1991). Penerimaan dalam konteks Rogers ialah difusi. Difusi ialah suatu proses di mana inovasi dikomunikasikan (disebarkan) melalui beberapa saluran dari masa ke semasa dalam kalangan ahli sesebuah sistem sosial. Difusi dilihat dalam konteks beberapa tahap iaitu penginovasi, penerima awal, majoriti awal, majoriti lewat, dan ketinggalan (lagard). Pendifusian berlaku mengikut proses tertentu yang bermula dengan peringkat pengetahuan, pembujukan, keputusan, pelaksanaan dan pengesahan. Bagaimanapun dalam konteks kertas ini, proses difusi adalah lebih diberi perhatian berbanding tahap difusi. Dua peringkat proses difusi yang penting di sini ialah **pengetahuan dan pembujukan**. Advokasi adalah penting di **peringkat pengetahuan** iaitu menggunakan apa jua media untuk menerangkan kepada rakyat tentang idea atau dasar baru yang sedang dilaksanakan oleh kerajaan.

Peringkat pembujukan pula ialah memberi pemahaman yang jelas tentang inovasi tersebut. Teori Tingkah Laku Terancang memberikan beberapa konstruk bagi menerangkan proses pembujukan. Konstruk tersebut ialah sikap, norma subjektif, kawalan tingkah laku dan niat. Sikap ialah perasaan atau persepsi seseorang terhadap sesuatu perkara sama ada suka atau tidak suka terhadap perkara tersebut. Norma subjektif pula ialah persepsi seseorang bahawa kebanyakan orang yang penting pada dirinya merasakan dia harus atau tidak harus melakukan sesuatu tindakan yang sedang difikirkan untuk dilaksanakan. Manakala kawalan tingkah laku ialah persepsi individu bahawa mudah atau sukar untuk melaksanakan sesuatu tingkah laku bergantung kepada sumber dan peluang. Sementara niat ialah motivasi untuk melaksanakan sesuatu tingkah laku. Tingkah laku dalam konteks ini ialah menerima inovasi dasar yang dilaksanakan oleh kerajaan.

Teori Tingkah Laku Terancang merupakan teori asas dalam membincangkan niat penerimaan atau pelaksanaan sesuatu tingkah laku. Dengan bersandarkan kepada literatur kajian lepas (Davis 1989; Taylor & Todd 1995; McKnight et.al 2002; dan Shin et.al 2006), teori ini telah dikembangkan dengan menambahkan beberapa konstruk yang mewakili konstruk asas iaitu sikap, norma subjektif, kawalan tingkah laku dan niat. Konstruk sikap misalnya dikembangkan dengan

memasukkan elemen yang mempengaruhi sikap iaitu faedah, kesesuaian, risiko, kebiasaan dan boleh dirasai (Davis 1989; Taylor & Todd 1995; Rogers 2003; Gefen et.al 2002; Stone & Gronhaug 1993; Rogers 2003; Triandis 1980; dan Pierre Gagnon et.al 2003). Konstruk norma subjektif pula dikembangkan dengan memasukkan elemen yang mempengaruhi norma subjektif iaitu pengaruh interpersonal dan pengaruh luaran (Taylor & Todd 1995; Hu et.al 1999; Croteau & Vieu 2002; Tanriverdi & Venkatraman 1999; Thompson et.al 1991; Triandis 1980; Schaper & Pervan 2006; Pierre Gagnon et.al 2003; Maizatul Haizan et.al 2011). Sementara konstruk kawalan tingkah laku dikembangkan dengan memasukkan elemen yang mempengaruhi kawalan tingkah laku iaitu inisiatif sendiri dan suasana dorong (Triandis 1980; Bandura 1986; Taylor & Todd 1995; Bhattacharjee 2000; Maizatul Haizan et.al 2012). Justeru sembilan faktor diuji untuk melihat sejauh mana hubungan faktor tersebut dengan impak atau penerimaan GTP. Faktor tersebut ialah faedah, kesesuaian, risiko, kebiasaan, boleh dirasai, pengaruh interpersonal, pengaruh luaran, inisiatif sendiri dan suasana dorong. Untuk melihat hubungan kesemua faktor tersebut dengan difusi, maka ujian korelasi Pearson digunakan. Hasil ujian adalah seperti dalam Jadual 6.

Jadual 6 : Ujian Korelasi Faktor Difusi Dengan Difusi GTP

Bil	Faktor Difusi	$r ; p < .05$	Kekuatan Hubungan
1	Faedah	.67*	Sederhana
2	Kesesuaian	.66*	Sederhana
3	Risiko	.13*	Sangat kecil
4	Kebiasaan	.29*	Rendah
5	Boleh Dirasai	.43*	Sederhana
6	Pengaruh Interpersonal	.60*	Sederhana
7	Pengaruh Luaran	.55*	Sederhana
8	Inisiatif Sendiri	.52*	Sederhana
9	Suasana Dorong	.54*	Sederhana

Berdasarkan jadual di atas, semua pembolehubah yang dikaji menunjukkan hubungan positif yang signifikan di antara faktor difusi dengan difusi Program Transformasi Sosial. Ini bermakna setiap faktor yang diuji mempunyai hubungan dengan penerimaan rakyat khususnya di Lembah Kelang ke atas GTP. Pada aras signifikan kurang 0.05, kekuatan hubungan rata-ratanya adalah sederhana (faedah, $r = .67$; kesesuaian, $r = .66$; boleh dirasai, $r = .43$; pengaruh interpersonal, $r = .60$; pengaruh luaran, $r = .55$; inisiatif sendiri, $r = .52$; dan suasana dorong, $r = .54$). Hanya dua faktor mencatatkan kekuatan hubungan yang rendah dan sangat kecil iaitu masing-masing, kebiasaan, $r = .29$ dan risiko, $r = .13$.

Bagi melihat pengaruh kesemua faktor ini ke atas difusi GTP pula, maka ujian

regresi dilakukan. Hasil ujian mendapati bahawa variasi yang disumbangkan oleh kesemua faktor ke atas penerimaan GTP ialah $R^2 = 51.2\%$ ($p < .05$). ini menunjukkan kesemua faktor difusi tersebut memberi sumbangan yang signifikan sebanyak 51.2 peratus dari segi penerimaan inovasi sosial di kalangan rakyat khususnya sekitar Lembah Klang terhadap ketujuh-tujuh bidang NKRA yang terdapat di bawah Program Transformasi Kerajaan.

KESIMPULAN

Kertas ini membincangkan kehebatan GTP sebagaimana yang diuar-uarkan oleh kerajaan. Untuk memahami sejauh mana kehebatan program ini, maka aspek pelaksanaan, impak, penerimaan dan faktor yang mempengaruhi penerimaan dibincangkan. Dari segi pelaksanaan, Laporan GTP menunjukkan bahawa objektif yang ingin dicapai oleh beberapa bidang NKRA telah dapat dicapai dengan jayanya dalam tempoh masa yang singkat seperti yang dirancang. Bagaimanapun dari segi impak, ia tidak begitu dirasakan oleh rakyat khususnya usaha kerajaan dalam membanteras jenayah dan rasuah. Ini menyebabkan penerimaan rakyat ke atas GTP adalah bersifat sederhana sahaja. Faktor yang mempengaruhi penerimaan ini ialah faedah, kesesuaian, boleh dirasakan, pengaruh interpersonal, pengaruh luaran, inisiatif sendiri dan suasana dorong. Kesimpulannya, GTP memang sebuah program yang hebat kerana ia menitikberatkan keupayaan kakitangan mencabar diri untuk mencapai prestasi tertinggi seperti yang ditetapkan dalam KPI masing-masing. Bagaimanapun untuk merasai impak daripada prestasi/hasil kakitangan tersebut, ia tidak boleh diukur dalam jangka masa pendek seperti mana yang diuar-uarkan dalam program ini. Hal ini kerana, isu impak ke atas rakyat/massa mengambil masa yang agak panjang untuk direalisasikan dan ia harus disusuli dengan komitmen kerja yang tinggi dan berterusan oleh kakitangan kerajaan.

BIODATA PENULIS

Maizatul Haizan Mahbob adalah Pensyarah Kanan di Pusat Pengajian Media dan Komunikasi, UKM. Bidang penyelidikan beliau adalah dalam Komunikasi dan Inovasi Difusi, Komunikasi Dasar Awam dan Komunikasi Organisasi.

Wan Idros Wan Sulaiman adalah Pensyarah Kanan di Pusat Pengajian Media dan Komunikasi, UKM. Bidang penyelidikan beliau adalah dalam Komunikasi Dasar Awam dan Komunikasi Organisasi.

RUJUKAN

- Ajzen, I. (1991) The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50(2) : 179-211.
- Anon. *GTP : Laporan Tahunan 2010*. 2010. Putrajaya: Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan (PEMANDU), Jabatan Perdana Menteri.
- Anon. *GTP : Laporan Tahunan 2011*. (2011). Putrajaya: Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan (PEMANDU), Jabatan Perdana Menteri.
- Bandura, A. (1986) *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Bhattacharjee, A. & Sanford, C. (2006) Influence processes for information technology acceptance: An elaboration likelihood model. *MIS Quarterly*. 30(4) : 805-825.
- Cochran, C.L. & Malone, E.F. (2010). *Public policy : Perspectives and choices*. Colorado : Lynne Rienner Publishers, Inc.
- Croteau, A.-M. & Vieru, D. (2002) Telemedicine adoption by different group of physicians. *35th Hawaii International Conference on System Sciences*. Maui, Hawaii : IEEE Computer Society.
- Davis F. D. (1989) Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*. 13(3) : 319-339.
- Gefen, D., Pavlou, P.A., Warkentin, M. & Rose, G.M. (2002) E-government adoption. *Proceedings of The Eighth Americas Conference on Information Systems*. 569-576.
- Hu, P.J. & Chau, P.Y.K. (1999) Physician acceptance of telemedicine technology: An empirical investigation. *Top Health Information Management*. 19(4) : 20-35.
- Inisiatif 1Malaysia. <http://www.1malaysia.com.my/my-record>. (Diakses pada 20 Jun 2013).
- Maizatul Haizan Mahbob, Mohammed Zin Nordin, Ali Salman, Wan Idros Wan Sulaiman & Mohd. Yusof Hj. Abdullah. (2011). On-line systems and their acceptance among citizens. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*. Vol.16(3): Article 5
- Maizatul Haizan Mahbob, Wan Idros Wan Sulaiman, Wan Amizah Wan Mahmud, Normah Mustaffa & Mohd Yusof Abdullah. (2012). The elements of behavioral control in facilitating the acceptance of technological innovation on Malaysia on-line government services. *Asian Social Science Journal*. Vol.8, No.5:125-131.
- McKnight, H., Choudhury, V. & Kacmar, C. (2002) Developing and validating trust measures for e-commerce. An integrative typology. *Information Systems Research*. 13 : 334-359.
- Pierre-Gagnon, M., Godin, G., Gagne, C., Fortin, J., Lamothe, L., Rienharz, D. & Cloutier, A. (2003) An adaptation of the theory of interpersonal behaviour to the study of telemedicine adoption by physicians.

International Journal of Medical Informatics. 71 (2-3) : 103-115.

- Schaper, L.K. & Pervan, G.P. (2006) ICT and OTs: A model of information and communication technology acceptance and utilization by occupational therapists. *International Journal of Medical Informatics*. In press, corrected proof.
- Shin Yuan Hung, Chia Ming Chang & Ting Jing Yu. (2006) Determinants of user acceptance of the e-government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*. In press, corrected proof.
- Stone, R.N. & Gronhaug, K. (1993) Perceived risk: Further considerations for the marketing disciplines. *European Journal of Marketing*. 27(3) : 39-50.
- Tanriverdi, N. & Venkatraman, N. (1999) Creation of professional networks: An emergent model using telemedicine as a case. *32nd Hawaii International Conference on System Sciences*. Hawaii: IEEE Computer Society.
- Thompson, R.L. & Higgins, C.A. & Howell, J.M. (1991) Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly*. 15 (1) : 124-143.
- Triandis, H.C. (1980) Values, attitudes and interpersonal behavior. in *M.M. Page (Ed), Nebraska Symposium on Motivation, 1979: Beliefs, Attitudes and Values*. Lincoln : University of Nebraska Press.
- Taylor, S. & Todd, P.A. (1995) Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research*. 6 (2) : 144-176.